

Ejemplos de Quejas Posibles

- Problemas de comunicación
- Desacuerdo con la decisión de la agencia de retirar a un niño de su hogar por cuestiones que no están relacionadas con la seguridad
- Incumplimiento de las políticas
- Incumplimiento para programar los servicios necesarios para el niño o la familia de recurso
- Incumplimiento de las responsabilidades descritas en el Acuerdo de Cooperación y el plan de servicio específico para el niño
- Percepción de represalias

Ejemplos de Quejas Inapropiadas

- Los padres de recurso son objeto de una investigación pendiente por alegaciones de negligencia o abuso infantil
- Conflicto con otra agencia autorizada o de colocación, que no sea el CFS
- El conflicto está relacionado con una revocación o rechazo de una licencia de cuidado de adopción temporal. Para obtener información sobre este proceso de apelación, consulte la política de Audiencia Administrativa en adminrules.idaho.gov/rules/current/16/0503.pdf
- Colocación de un niño de acuerdo con las preferencias de colocación del Acta de Reorganización del Niño Nativo-americano (ICWA)
- Se ha trasladado a un niño con el propósito de lograr reunificarlos con los padres de nacimiento o la colocación con los hermanos
- Conflicto con una decisión judicial impugnada
- Si hay desacuerdo con la decisión de colocación de permanencia tomada por el Comité Permanente de Colocación, se debe solicitar una revisión de la colocación permanente



IDAHO DEPARTMENT OF HEALTH & WELFARE

El Programa de Servicios para Niños y Familias (CFS) está muy orgulloso y agradecido con los padres de recurso que abren sus corazones y hogares a los niños en cuidado de adopción temporal.

Esta guía está diseñada para padres de recurso autorizados que cuidan de los niños en cuidado de adopción temporal y que puedan tener una queja. Abarca un proceso abierto y sistemático que brinda oportunidades a todos los participantes de ser escuchados y explicar sus perspectivas sin que se les juzgue.

Estamos comprometidos a construir relaciones de apoyo con los padres de recurso para ayudar a asegurar los mejores resultados para los niños y las familias.

Si tiene alguna pregunta, contacte con:

Sabrina Brown
Departamento de Salud y Bienestar de Idaho
Servicios para Familias y la Comunidad
Selección y Permanencia de Cuidados de Adopción Temporal
Especialista del Programa
450 W. State Street, 5th Floor
Boise, Idaho 83720
Teléfono: (208) 334-5648
Correo electrónico: Sabrina.Brown@dhw.idaho.gov

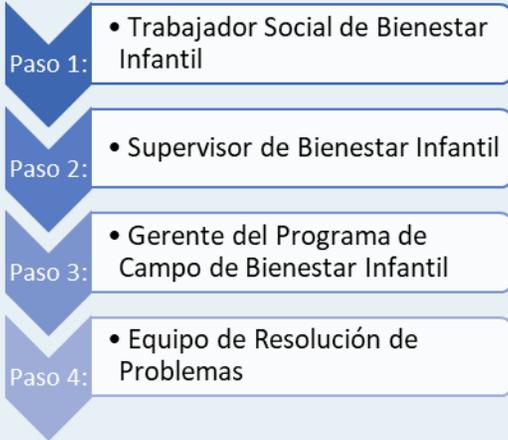
Proceso de quejas para los padres de recurso de Idaho



IDAHO DEPARTMENT OF
HEALTH & WELFARE

Línea de Mando

Los Servicios para Familias y Niños consideran que las preocupaciones se abordan de manera más eficaz a nivel local. En caso de que no sea posible o se hayan agotado todas las medidas locales, se puede notificar las inquietudes a la división administrativa para que las solucione.



Supervisor y Trabajador Social de Bienestar infantil

Si tiene un conflicto con su trabajador social, tenga una conversación abierta con él. Discuta sus inquietudes, sea transparente y honesto, y, si es posible, trabajen juntos para desarrollar una solución de mutuo acuerdo. El trabajador social compartirá la inquietud y la solución con su supervisor, quien se comunicará con usted dentro de siete días hábiles para verificar el avance y determinar si se ha logrado solucionar la situación. Si no cree que se pueda solucionar el conflicto con el trabajador social, comuníquese con el supervisor.

Gerente del Programa de Campo de Bienestar Infantil

En caso de no obtener un plan viable, póngase en contacto con el gerente regional o central del programa. Se agendará una reunión dentro de los siete días hábiles siguientes a la solicitud. Se puede incluir al trabajador social, el supervisor, el trabajador con licencia y su mentor de recursos. Puede elegir tener una persona de apoyo adicional presente en la reunión. Se harán los mejores esfuerzos para obtener una solución. Se le contactará por teléfono dentro de siete días hábiles después de la reunión para notificarle una decisión.



Equipo de Resolución de Problemas (PRT)

En caso de que haya una diferencia irreconciliable a nivel local, los padres de recurso tienen derecho a presentar una queja formal con nuestro Equipo de Resolución de Problemas. Las quejas formales deben hacerse dentro de siete días hábiles después de que la familia de recurso haya sido informada verbalmente de la resolución del gerente regional o central del programa.

Un miembro del PRT se pondrá en contacto con usted dentro de dos días hábiles para recabar información adicional y programar una reunión. Se realizarán las entrevistas con el personal correspondiente del CFS, los padres de recurso y cualquier otra persona que el PRT determine necesaria para el proceso de resolución. El equipo incluye al administrador de la división adjunta, el gerente del programa, especialistas en el programa, representantes regionales o centrales del CFS y un mentor de recursos. Se elaborarán las recomendaciones con base en la información recibida y enviada al administrador de la división para que las apruebe. La notificación de la decisión se realizará por vía telefónica dentro de siete días hábiles. El administrador de la división tiene autoridad para tomar decisiones finales.

Los formularios de referencia están disponibles a través del gerente regional o central del programa o en línea en <http://healthandwelfare.idaho.gov/Children/AdoptionFosterCareHome/FosterAdoptiveParentResources>.

Presente su queja a:

Equipo de Resolución de Problemas de Bienestar Infantil
Departamento de Salud y Bienestar de Idaho, FACS
450 State Street, 5th Floor
Boise, Idaho 83720
Teléfono: (208) 334-5700
Correo electrónico: fostercarewebsite@dhw.idaho.gov